

ABSTRAK

Dina Kharismatul Isna, Nomor Induk Mahasiswa 152210183, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Yogyakarta, Judul penelitian “Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepercayaan Terhadap Pemimpin dan Kepuasan kerja (Studi Pada Karyawan Mitra Fungsi *Desk Telephony Agent* (Delta) PT Cipta Sedaya Digital Indonesia). Dosen Pembimbing Hastho Joko Nur Utomo.

Penelitian ini dilakukan guna mengetahui dan menganalisis Pengaruh Kepemimpinan Transformasional Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Kepercayaan Terhadap Pemimpin dan Kepuasan kerja (Studi Pada Karyawan Mitra Fungsi *Desk Telephony Agent* (Delta) PT Cipta Sedaya Digital Indonesia). Penelitian ini merupakan jenis penelitian *explanatory research*. Populasi dari penelitian ini adalah Karyawan Mitra Fungsi *Desk Telephony Agent* (Delta) PT Cipta Sedaya Digital Indonesia. Teknik sampling yang digunakan adalah non probability sampling dengan metode sampel jenuh. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial dengan menggunakan metode *Structural Equation Model* (SEM) dengan menggunakan *Partial Least Square* (PLS).

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa Kepemimpinan Transformasional berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Terhadap Pemimpin, Kepemimpinan Transformasional berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan kerja, Kepercayaan Terhadap Pemimpin berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan kerja, Kepemimpinan Transformasional berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, Kepercayaan Terhadap Pemimpin berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, Kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, Kepemimpinan Transformasional berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepercayaan Terhadap Pemimpin, Kepemimpinan Transformasional tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan kerja.

Berdasarkan hasil penelitian, PT. Cipta Sedaya Digital Indonesia diharapkan mampu memahami setiap faktor yang diinginkan oleh para Karyawan Mitra Fungsi *Desk Telephony Agent* (Delta) PT Cipta Sedaya Digital Indonesia guna meningkatkan efektivitas Kepemimpinan Transformasional yang diterapkan dalam perusahaan. Dengan meningkatkan Kepercayaan Terhadap Pemimpin serta Kepuasan kerja, perusahaan dapat mengoptimalkan Kinerja Karyawan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi manajemen dalam merancang strategi kepemimpinan yang lebih efektif agar dapat meningkatkan Kinerja Karyawan secara optimal. Implementasi strategi yang tepat diharapkan dapat memperkuat hubungan antara pemimpin dan karyawan serta mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Kata Kunci: Kepemimpinan Transformasional, Kepercayaan Terhadap Pemimpin, Kepuasan kerja, Kinerja Karyawan